

SKRIPSI

SARAH DIBA NAHDI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
CISADEA
KOTA MALANG**



PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2020

Lembar Pengesahan

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
CISADEA KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada
Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Malang
2020**

Oleh:

**SARAH DIBA NAHDI
NIM: 201310410311269**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Dr. Liza Pristianty, M. Si., MM., Apt.
NIP:196211151988102002**

Pembimbing II



**Ika Ratna Hidayati, M.Sc., Apt.
NIP: 11209070480**

Lembar Penguji

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
CISADEA KOTA MALANG
SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada
Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Malang
2020**

Oleh:

**SARAH DIBA NAHDI
NIM: 201310410311269**

Disetujui oleh:

Penguji I



Dr. Liza Pristianty, M. Si., MM., Apt.
NIP:196211151988102002

Penguji II



Ika Ratna Hidavati, M.Sc., Apt.
NIP: 11209070480

Penguji III



Mutiara Titani, M.Sc., Apt.
NIP:170927021990

Penguji IV



Sendi Lia Yunita, S.Farm., M.Sc., Apt.
NIP: 160114061987

Lampiran 2 Surat Pernyataan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI D3 dan S1 KEPERAWATAN, PROGRAM STUDI
FARMASI

Kampus II - Jl. Bendungan Sutarni No. 188-A Tlp.(0341) 551149Pst (144-145)
Fax. (0341) 582060 Malang 65145

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sarah Diba Nahdi
NIM : 201310410311269
Program Studi : Farmasi
Fakultas : ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS CISADEA KOTA MALANG**

Adalah hasil karya dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagai ataupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan LAMPIRAN 2.

2. Terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GEJAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 6 Agustus 2020



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokaatuh

Puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah—Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi tepat pada waktunya dengan judul *“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang”* yang diajukan untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faqih Ruhyanudin, M.Kep., Sp.Kep.KMB. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, yang telah memberikan kesempatan untuk penulis dapat belajar di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dian Ermawati, M.Farm., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi yang telah membantu dalam pengurusan skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Shobrun Jamil, S.Si., M.P. selaku dosen wali dan segenap dosen, para staf, maupun laboran di Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Malang yang telah banyak membantu, membimbing, memberi saran dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Liza Pristianty, M.Si., MM., Apt selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing saya dan memberikan banyak ilmu sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ika Ratna Hidayati, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing saya dan memberikan banyak ilmu sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Mutiara Titani, M.Sc., Apt selaku dosen penguji yang telah memberikan saran demi sempurnanya skripsi ini.

7. Ibu Sendi Lia Yunita, S.Farm.,M.Sc.,Apt. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran demi sempurnanya skripsi ini.
8. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya Muhammad dan Balgis serta adik-adik saya, Afnan, Naya, dan Zidan yang selama ini telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang tanpa lelah bekerja dan terus berdoa demi keberhasilan anak dan adiknya serta tak pernah berhenti memberikan semangat dan dorongan baik moral maupun materi kepada saya selama awal mengenyam dunia pendidikan hingga mendapatkan gelar sarjana.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Jihan, Riantari, Azzahr, Winona, Edo, Yahya, Ivan dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, saya ucapkan terima kasih atas masukan, dukungan serta semangat yang diberikan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT berkenan melimpahkan karunia Nya sebagai balasan atas bantuannya selama ini. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua orang dan penelitian selanjutnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Warrahmatullah Wabarokaatuh

Malang, 08 juli 2020

Sarah Diba Nahdi

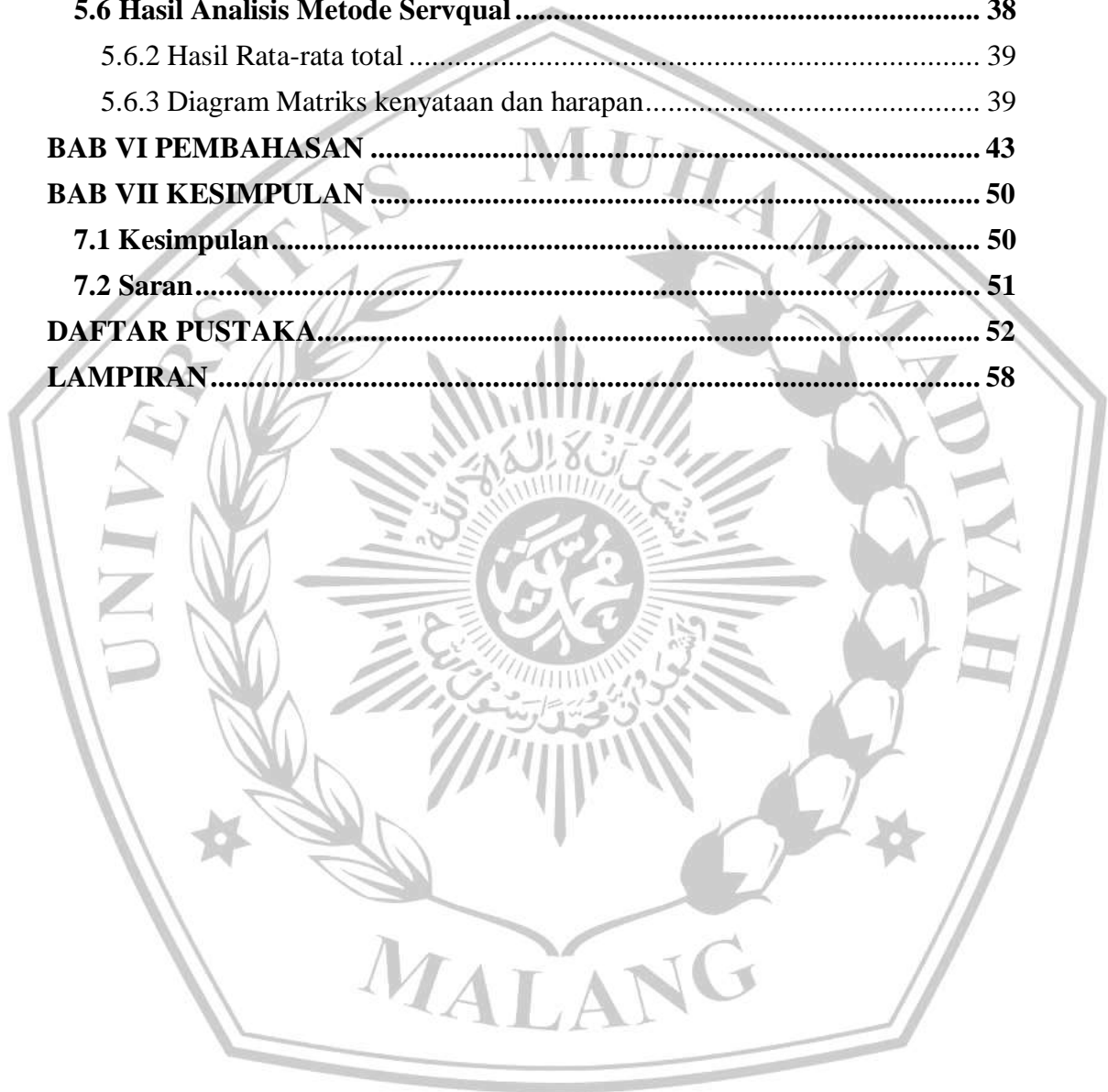
DAFTAR ISI

Halaman

Lembar Pengesahan	i
Lembar Penguji	ii
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Umum.....	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Tentang Kepuasan	5
2.1.1 Definisi Kepuasan.....	5
2.1.2 Faktor-faktor Menentukan Kepuasan	5
2.1.3 Aspek-aspek Kepuasan	6
2.1.4 Metode Mengukur Kepuasan Pasien	6
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Kefarmasian	9
2.3.1 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	9
2.4 Tinjauan Tentang Puskesmas	11
2.4.1 Puskesmas	11
2.4.2 Fungsi Dan Tugas Puskesmas	11
2.4.3 Puskesmas Cisadea	12
2.5 Servqual (service quality).....	12
2.6 Analisis Importance Performance Matrix.....	13

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	15
3.1 Kerangka Konsep.....	15
BAB IV METODE PENELITIAN	18
4.1 Metode Penelitian.....	18
4.2 Populasi Penelitian	18
4.3 Sampel Penelitian	18
4.3.1 Definisi Sampel Penelitian	18
4.3.2 Kriteria Sampel.....	18
4.3.3 Besar Sampel.....	19
4.3.4 Teknik Sampling.....	19
4.4 Variabel Penelitian.....	20
4.5 Instrumen Penelitian.....	21
4.6 Definisi Operasional.....	21
4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
4.8.1 Uji Validitas	23
4.8.2 Uji Reliabilitas.....	23
4.9 Analisa Data	24
4.9.1 Analisa Metode Servqual.....	24
4.9.2 Analisis Importance Performance Matrix	25
4.10 Etika Penelitian	26
BAB V HASIL PENELITIAN	28
5.1 Gambaran Umum Penelitian	28
5.2 Pengujian Instrumen.....	28
5.2.1 Uji Validitas	28
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	29
5.3 Data Demografi Responden	30
5.3.1 Usia	30
5.3.2 Jenis Kelamin	30
5.3.3 Tingkat Pendidikan	31
5.3.4 Pekerjaan	31
5.4 Hasil dan Pengolahan Data Indikator Kenyataan dan Harapan	32
5.4.1 Analisis Dimensi Bukti Langsung (Tangibles)	32
5.4.2 Analisis Dimensi Keandalan (Reliability).....	33

5.4.3 Analisis Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)	34
5.4.4 Analisis Dimensi Jaminan (Assurance)	34
5.4.5 Analisis Dimensi Kepedulian (Emphaty).....	35
5.5 Hasil Analisis Metode IPA (Importance Performance Analysis)	36
5.5.1 Perhitungan Analisis Metode IPA (Importance Performance Analysis)	36
5.6 Hasil Analisis Metode Servqual	38
5.6.2 Hasil Rata-rata total	39
5.6.3 Diagram Matriks kenyataan dan harapan.....	39
BAB VI PEMBAHASAN	43
BAB VII KESIMPULAN	50
7.1 Kesimpulan.....	50
7.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel IV.1 Variabel, Dimensi, Indikator Mutu Pelayanan	20
Tabel V.1 Hasil Uji Validitas di Puskesmas Janti Kota Malang 2019	29
Tabel V.2 Hasil Uji Reliabilitas di Puskesmas Janti Kota Malang 2019	29
Tabel V.3 Distribusi Frekuensi Usia Responden di Puskesmas Cisadea Kota Malang Tahun 2019	30
Tabel V.4 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Cisadea Kota Malang Tahun 2019	30
Tabel V.5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Cisadea Kota Malang Tahun 2019	31
Tabel V.6 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Cisadea Kota Malang Tahun 2019	31
Tabel V.7 7Karakteristik Responden berdasarkan Kategori Terbanyak di Puskesmas Cisadea Kota Malang Tahun 2019	32
Tabel V.8 Hasil Rekapitulasi Dimensi Bukti Langsung (Tangibles) Indikator Kenyataan dan Harapan di Puskesmas Kecamatan Cisadea Kota Malang 2019	33
Tabel V.9 Hasil Rekapitulasi Dimensi Bukti Langsung (Tangibles) Indikator Kenyataan dan Harapan di Puskesmas Kecamatan Cisadea Kota Malang 2019	33
Tabel V.10 Hasil Rekapitulasi Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) Indikator Kenyataan dan Harapan di Puskesmas Kecamatan Cisadea Kota Malang 2019	34
Tabel V.11 Hasil Rekapitulasi Dimensi Jaminan (Assurance) Indikator Kenyataan dan Harapan di Puskesmas Kecamatan Cisadea Kota Malang 2019	35
Tabel V.12 Hasil Rekapitulasi Dimensi Kepedulian (Emphaty) Indikator Kenyataan dan Harapan di Puskesmas Kecamatan Cisadea Kota Malang 2019	35

Tabel V.13 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan terhadap kualitas pelayanan lima dimensi, dan letak kuadran diagram kartesius pada pasien di Puskesmas Cisadea Kota Malang	37
Tabel V 14 Dimensi Kualitas Jasa layanan/ Service Quality	38
Tabel V.15 Hasil rata-rata total Indikator Pernyataan Kenyataan dan Harapan di Puskesmas Janti Kota Malang 2019	38



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Diagram Matriks Kinerja dan Harapan	13
Gambar 4. 1 Diagram Matriks Kinerja dan Harapan	25
Gambar 5. 6 <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Item dan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	54
Lampiran 2 Surat Pernyataan	55
Lampiran 3 Surat Ijin Persetujuan Etik	56
Lampiran 4 Sertifikat Layak Etik	57
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian	58
Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian	59
Lampiran 7 SK Penelitian	60
Lampiran 8 Penjelasan Sebelum Penelitian	64
Lampiran 9 <i>Inform Consent</i>	66
Lampiran 10 Kuisisioner Data Demografi	67
Lampiran 11 Kuisisioner dengan skala likert	68
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas di Puskesmas Janti Kota Malang	69
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas di Puskesmas Cisadea Kota Malang	72
Lampiran 14 Data Demografi Responden	73
Lampiran 15 Data Penilaian Kuesioner Item Harapan	77
Lampiran 16 Data Penilaian Kuesioner Item Kenyataan	81
Lampiran 17 Analisa Data Hubungan Pengetahuan Berdasarkan Data Demografi	84
Lampiran 18 Diagram Matriks Harapan dan Kenyataan	86
Lampiran 19 Analisa Importance Performance Analysis Matrix	87
Lampiran 20 Hasil Analisa Metode Servqual	88
Lampiran 21 Dokumentasi Penelitian	89

DAFTAR SINGKATAN

Depkes	: Departemen Kesehatan
IONI	: Informasi Obat Nasional
ISO	: Informasi Spesialite Obat Indonesia
KEMENKES	: Kementrian Kesehatan
PP	: Peraturan Pemerintah
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RI	: Republik Indonesia
Servqual	: <i>Service Quality</i>
SIP	: Surat Ijin Praktek



DAFTAR PUSTAKA

- Aisah. (2015). *komunikasi dengan Empati, Informasi dan Edukasi*. 14(September), 42–48.
- Amaral, G., Bushee, J., Cordani, U. G., Kawashita, K., Reynolds, J. H., ALMEIDA, F. F. M. D. E., ... Junho, M. do C. B. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Journal of Petrology* (Vol. 369).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Apriyani, dwi aliyyah, & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol, 51(2), 1–7.
Retrieved from www.bisnissurabaya.com
- Armanto, ichsan dwi. (2018). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia saat ini semakin canggih dalam kehidupan masyarakat yang menggunakan dan tidak dapat dihindarkan . Bertambahnya banyaknya masyarakat yang men.* 7(3), 1282–1309.
- Astuti, A., Pinasti, E., & Bramasto, A. (2019). *Akuntansi Pada PT. Inti (PERSERO)*. XI(1), 1–15.
- Astuti, H. J. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen (servqual model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20. Retrieved from <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- Aulia, A. R., & Yulianti, A. L. (2019). Pengaruh City Branding “a Land of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 1,2, 3(3), 67–75. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp67>
- Ayu, G., & Saputri, R. (2018). *Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep di instalasi farmasi rsia sinta bandar lampung*. 1(2), 115–126.
- Bella, Y., Suhendri, H., & Ningsih, R. (2019). Peranan Metode Pembelajaran The Power Of Two Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika. *Jurnal Mercumatika : Jurnal Penelitian Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 3(2), 129. <https://doi.org/10.26486/jm.v3i2.821>
- Bupu, M. S. (2008). Kinerja Apotek dan Harapan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi di beberapa Apotek di Surabaya. *Majalah Farmasi Airlangga*, 6(2), 41–46.
- Cahyaningrum, etika dewi, & Siwi, adiratna sekar. (2018). *faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat pengetahuan ibu dalam penanganan demam pada anak di psudkesmas 1 kembangan kabupaten banyumas*. 1–13.

- Cholid, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Tiket Garuda di Pt.totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 12(1), 18–24.
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. In *Borneo Journal of Pharmacy* (Vol. 1). <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i2.379>
- Citra, W., Sucipta, W., Cintya, P., Yuliyatni, D., Aryani, P., Ayu, K., ... Sawitri, S. (2017). *Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Accidental Sampling . *IFakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta*, 6(1), 1–7.
- Dewi, S. K., Putri, A. R. C., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 67. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), 52–62. Retrieved from <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/CANWL8MBTPOVL4NIQWGNIA6H1.pdf>
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017.. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
- Faridawaty, L., Ginting, M., & Purnomo, D. S. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan*. 3(2), 52–60.
- Fitria, S. E., & Ariva, V. F. (2018). *Jurnal Manajemen Indonesia Analisis Faktor Kondisi Ekonomi , Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng*. 18(3), 197–208.
- Girsang, R. M., & Saragih, L. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(1), 136–144. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i1.44>
- Habibi, Nurdiyanah, Surahmawati, & Chaerunnisa, N. (2017). Gambaran Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Fungsi Manajemen Pada Program Pengendalian Penyakit Menular (P2M) di Puskesmas Tamangapa Makassar Tahun 2016. *Public Health Science Journal*, IX(1), 43–54.

- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 64–74.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445.
- Hermawan, H. (2018). *Metode Kuantitatif Untuk Riset Bidang Kepariwisata*. 16. <https://doi.org/DOI:10.17605/OSF.IO/YBSW9>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Ismail, F. F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kawasati, R. (2019). *Teknik Pengumpulan Data*. 4(1), 東京：音楽之友社：pp. 56-79.
- KemenKes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Mentri Kesehatan Republik Indonesia*, Nomor 74(206), 2016.
- Khoiriyah, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara Pada Tahun 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara Tahun, 7, 1–25.
- Latifah, E., Pribadi, P., & Yulastuti, F. (2016). Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Departemen Kesehatan*, II(1). <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D. (2019). Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), 79–87. <https://doi.org/10.31001/jfi.v15i1.349>
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. In *Journal of Petrology* (Vol. 369). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mayasari, K., Muljono, P., & Fatchiya, A. (2020). *Kepuasan Pengguna Informasi*

Pertanian Dan Strategi Diseminasi Teknologi Pertanian Melalui Pemanfaatan Aplikasi iTANI. 16(01), 174–184.

- Meidatuzzahra, D. (2019). Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Asseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi. *Avesina, 13(1).*
- Menteri, K. (2004). Kepmenkes standar kefarmasian. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian 01 Apotek Menteri Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian 01 Apotek Menteri.
- Menteri Kesehatan RI, P. (2014). Permenkes No. 30 Tahun 2014 “Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.” *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.* <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Muchammad Al Amin, D. J. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensifraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. 2(6).
- Murni, N., Asriwati, & Nur'aini. (2017). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia. 4(1), 9–15.*
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta, 13(01), 115736.*
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, 1(1), 22–26.*
- Nugraheni, D. A., Widiyanti, P., Assaidi, C. S., Hariyadi, C. H., & Pratiwi, K. D. (2019). Faktor yang Menentukan Pengetahuan Akhir Pasien tentang Obat di Puskesmas. *Jurnal Pharmascience, 6(2), 91.* <https://doi.org/10.20527/jps.v6i2.7355>
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI, 11(2), 135.* <https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Pemerintah, P. (2009). peraturan pemerintah republik indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2(5), 255.*
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar PelayananPermenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Ind. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, (May), 31–48.*

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pratiwi, A., & Koesdyantho. (2019). *Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Perencanaan Karir Pada Siswa Kelas X IPS Di MAN 1 Surakarta Tahun Pelajaran 2018/2019*. 5(2).
- Putria, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance. 5(November), 134–139.
- Putu Dyana Christasani, S. (2017). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *IEEE International Conference on Acoustics, Speech, and Signal Processing (ICASSP) 2017*, 41(2), 84–93.
- Rahmah, F. (2018). Perencanaan dan Pengadaan Obat di Puskesmas “X” Berdasarkan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 15. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i1.2018.15-20>
- RI, D. K. (2009). Departemen kesehatan r.i. 2004. *Sustainable Development*.
- RI, M. K. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2014a*. (hal 140).
- Ruane, Janet M. (2005). *Essentials of Research Methods: A Guide to Social Science Research*.
- S.Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Sahfitri, V. (2017). Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). 80 *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19, 79–90.
- Salimah, F. (2019). *Hubungan Disiplin Siswa Dengan Hasil Belajar Sejarah Siswa Kelas XI IPS SMA Negeri Sekincau Tahun Ajaran 2017/2018*. 2018.
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305–314. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_\(03-01-17-09-15-45\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_(03-01-17-09-15-45).pdf)
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 1–12.

- Sulo, roy habel, Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit x kota surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81–90.
- Supriyanto, W., & Iswandari, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika dalam Memilih Sumber Referensi untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 79.
<https://doi.org/10.22146/bip.26074>
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114.
<https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Vellyana, D., Lestari, A., & Rahmawati, A. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kecemasan pada Pasien Preoperative di RS Mitra Husada Pringsewu. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 108. <https://doi.org/10.26630/jk.v8i1.403>
- Widi, R. (2017). Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognatic*, 8(1), 27–34.
- Winarno, H., & Absror, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162.
<https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yulian, R. (2017). Optimalisasi Pelayanan (service) Puskesmas Dalam Peningkatan Raya Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis OPTIMALISASI*, 13(2), 850–867.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.
<https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Zahra, R., & Rina, N. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pemeblian Produk Online Shop Mayoutfit Di Kota Bandung. 6(1), 57.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI FARMASI

Kampus II : JL. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (144 - 145)
Fax. (0341) 582060 Malang 65145

FORM P2

HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari dan tanggal Kamis, 04 Oktober 2019 pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Sarah Diba Nahdi
NIM : 201310410311269
Program Studi : Farmasi
Bidang Minat : Komunitas
Judul Naskah : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang

Jenis naskah : skripsi / naskah publikasi / lain-lain
Keperluan : mengikuti ujian seminar hasil skripsi
Hasil dinyatakan : **MEMENUHI / TIDAK MEMENUHI SYARAT*** dengan rincian sebagai berikut

No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (pendahuluan)	10	9%
2	Bab 2 (tinjauan pustaka)	25	15%
3	Bab 3 dan 4 (kerangka konsep dan metodologi)	35	22%
4	Bab 5 dan 6 (hasil dan pembahasan)	15	10%
5	Bab 7 (kesimpulan dan saran)	5	3%
6	Naskah publikasi	25	17%

Keputusannya : **LOLOS / TIDAK LOLOS** plagiasi

Mengetahui,
Biro Skripsi Farmasi

Mutiara Titani, M.Sc., Apt

Malang, 04 Oktober 2019
Petugas pengecek plagiasi

Annisa Zahra Salabilla